경영유의사항 등 공개안

1. 금융기관명 : 에이비에이금융서비스 유한회사 보험대리점

2. 제재조치일 : 2024. 7. 5. (검사서 통보일)

3. 제재조치내용

제재대상	제재내용
기 관	경영유의사항 4건, 개선사항 3건

4. 제재대상사실

가. 경영유의 사항

(1) 지점 설치 및 폐쇄 등 지점관리 업무 불철저

「보험업감독규정」 제4-11조의2, 「보험업감독규정시행세칙」 제2-9조 및 제2-10조에 의하면 보험대리점의 영업에 필요한 물리적 공간과 설비를 갖추고 계속·반복적으로 모집행위를 하는 장소를 설치하고자 할 때, 모집하고자 하는 보험종목에 대한 유자격자를 두어야 하고 서류를 갖추어 협회의 장에게 신고하여야 하며 지점을 폐쇄하였을 때 폐쇄한 날로부터 7일 이내 협회의 장에게 신고하여야 함에도,

에이비에이금융서비스 유한회사 보험대리점은 검사종료일(2022.12.2.) 현재 테헤란 지점을 설치하였음에도 유자격자를 두지 않고 협회의 장에게 신고하지 않았으며 광주지점 등 3개 지점에서 영업을 폐지하였음에도 협회의 장에게 신고하지 아니한 사실이 있고,

내규 「영업관리규정」에 지점설치 시 유자격자에 대한 요건을 포함하지 않고 성과 위주로 규정하여 설치 및 폐쇄가 빈번하게 이루어지고 있으며, 보험협회 및 등기소 지점 설치신고· 홈페이지내 지점안내 등 지점관리에 대한 업무담당자가 혼재되어 있어 협회 및 등기소 신고업무가 누락되는 등 책임소재가 불분명함

이에 향후 보험대리점의 지점설치시 신고요건*을 갖추고 지점폐쇄시 협회에 기한을 준수하여 신고하며, 내규에 지점관리 업무에 대한 구체적인 프로세스**를 보완하고 담당자를 일원화하는 등 지점관리 업무를 철저히 할 필요가 있음

* 지점에 모집하고자 하는 보험 종목에 대한 유자격자를 두어야 함
** 지점장 요건 강화, 협회 및 등기소 신고 기한 준수, 홈페이지내 지점 안내 변경 요청 등

(2) 금융소비자보호 관련 업무 강화 필요

내규「내부통제규정」 제42조에 의하면 고객의 효율적인 민원제기를 위한 민원접수시스템을 갖추어야하고 「금융소비자보호기준」 제6조에 의하면 민원 및 분쟁 절차 관리가 효율적으로 시행되도록 기준과 절차를 마련하여야 하며, 동 규정 제11조에 의하면 금융소비자 보호에 관한 금융소비자보호 총괄기관을 설치하여 운영하도록 하고 있으나,

에이비에이금융서비스 유한회사 보험대리점은 고객이 민원을 제기할 수 있는 시스템과 민원 처리 업무절차가 존재하지 않고 금융소비자보호 전담인력은 모두 겸직 중이며 실질적으로 준법감시부서 내 직원 1인이 민원 업무를 수행하고 있어

민원을 유선상으로만 접수하는 등 민원 접수내역을 별도로 관리하지 않아 고객 민원에 대한 적절한 조치 및 사후관리가 이루어지기 어려워 소비자 피해가 발생할 가능성이 있음

이에 향후 금융소비자의 불만 예방 및 신속한 사후구제를 위해 고객이 민원을 쉽게 제기할 수 있도록 민원 접수 시스템을 마련하는 등 체계적인 민원업무 처리 절차 등을 마련하고 민원 담당 인력을 보강할 필요가 있음

(3) 정보처리시스템 사용자 계정관리 미흡

내규「개인정보관리규정」 제9조 3항에 따르면 개인정보처리취급자가 전보 또는 퇴직 등 인사이동될 경우 지체없이 개인정보처리시스템의 접근권한을 변경 또는 말소하여야 하나

개인정보보호책임자가 인사이동된 개인정보처리취급자의 미삭제 계정을 정기적으로 관리하지 않아 검사대상기간 중 정보처리시스템에 계정을 보유한 퇴사자 3명의 계정이 삭제되지 않았음

이에 향후 개인정보처리취급자의 인사이동시 시스템 접근 권한이 즉시 삭제될 수 있도록 내부 프로세스를 개선하고 개인정보보호책임자는 주기적으로 사후 점검하는 절차(내규)를 마련할 필요가 있음

(4) 위탁업체 관리 미흡

대형보험대리점은 보험계약자를 보호하고 보험계약의 모집업무를 수행하며 소속 모집종사자의 모집 경력 등을 관리하기 위하여 필요한 전산설비 등 물적시설과 전산인력을 충분히 갖추어야 하는데

인사, 계약관리, 수수료 정산 등 내부전산시스템과 관련한 업무를 운영·관리하기 위해 전산위탁관리 업체인 에이전시프로에 위탁하여 운영하고 있음에도,

주기적인 관리실태 점검 절차 등 고객개인정보 취급 관련 안전성 확보를 위한 관리·감독 체계를 마련하지 않아 개인정보 관리·통제 업무가 미흡함

이에 향후 위탁협력업체의 고객정보 보안관리실태 등 점검기준을 마련하여 정기적으로 점검하여 고객정보 보안관리를 강화할 필요가 있음

나. 개선사항

(1) 보험설계사 보수교육 이수 관리 업무 강화 필요

「보험업감독규정」 제4-11조 및 내규 「내부통제규정」에 의하면 대형 법인 보험대리점은 내부통제가 실효성있게 이루어질 수 있도록 소속 보험설계사의 위촉 관리에 관하여

「보험업법」제85조의2에 따른 보험계약의 모집에 관한 교육(이하 '보수교육')을 이수하지 않은 소속 보험설계사에 대한 모집업무 수행 제한 등 불이익 부과에 대한 사항을 업무지침에 포함하고 제재조치를 취하여야 하나,

에이비에이금융서비스(유) 보험대리점은 보수교육 미이수 설계사에 대한 제재 규정을 마련하지 않았으며, 보수교육 대상자에 대하여 매월 통보하고 있으나 준법감시부서에서 교육이수 여부를 확인하지 않은 사실이 있음

향후 보수교육 미이수 설계사에 대한 제재 규정을 마련하고, 교육이수 여부를 점검하는 등 보험설계사 보수교육 이수 관리 업무절차를 개선하시기 바람

(2) 모집질서위반 관련 업무기준 불합리

내규 「내부통제규정」 제24조 및 제25조제3호에 따르면 보험대리점의 임직원 및 보험설계사가 해당업무를 수행함에 있어 관계법령에 위반되지 않도록 하기 위해 보험설계사 제재심의규정을 마련하여 운영하며,

동 규정 제36조 및 제37조에 따라 특별이익 제공, 경유처리, 무자격 모집, 작성계약, 부당한 계약전환(승환계약), 자기계약 및 불완전판매를 방지하기 위해 노력해야 하나,

에이비에이금융서비스(유) 보험대리점은 내규 「보험관련법규(모집질서 등)위반 제재 기준」에서 객관적인 근거없이 상품설명 불충분에 대한 제재수준을 특별이익 제공 등에 비해 낮게 정하여 보험설계사가 불완전판매 방지 노력을 소홀히 할 가능성이 있음

향후 객관적인 보험설계사 제재 기준을 마련하는 등 보험설계사의 불완전판매가 발생하지 않도록 모집질서위반 관련 업무기준을 정비할 필요가 있음

(3) 준법감시인의 내부통제 관련 업무 강화 필요

내규 「내부통제규정」 제16조 제5항에 의하면 준법감시인은 본점 및 영업점의 내부통제기준 및 법규준수 여부 등 내부통제 체계·운영에 대한 실태 점검을 실시하고, 결과에 대한 미비점이 있는 경우 개선방안을 경영위원회 및 금융감독원장에게 보고하여야 하나,

준법감시부서는 본점 및 영업점의 내부통제 현장점검 실시 후 점검결과 미비한 점 및 개선계획에 대한 평가보고서 없이 영업점별 현장점검 결과만 경영위원회(이사회)에 보고하는 등 내부통제 문제점에 대한 후속조치가 부재한 사실이 있음

향후 준법감시부서는 내부통제 현장점검 실시 결과에 대한 미비점이 있는 경우 개선방안을 경영위원회(이사회) 및 금융감독원장에게 보고하는 등 준법감시인의 내부통제 관련 업무를 철저히 할 필요가 있음